gemeente Molenwaard

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Molenwaard.

Nr. 40440
11 mei
2015

Verordening interne en externe klachtbehandeling 2015 gemeente Molenwaard

De raad van de gemeente Molenwaard;

Gelet op de bepalingen in de gemeentewet en op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de Verordening interne en externe klachtbehandeling 2015 gemeente Molenwaard

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. een klacht:
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;

b. een klaagschrift:
een schriftelijk ingediende klacht;

c. een bestuursorgaan:
   1. de gemeenteraad van de gemeente Molenwaard;
   2. het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Molenwaard;
   3. de burgemeester van de gemeente Molenwaard;
   4. de commissie bezwaarschriften van de gemeente Molenwaard.

d. een gedraging:
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een (rechts)persoon handelen of nalaten te handelen door:
   1. een bestuursorgaan;
   2. een lid van het bestuursorgaan;
   3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.

e. klachtencoördinator:
de functionaris als bedoeld in artikel 4.

f. klachtbehandelaar:
de functionaris(sen) als bedoeld in artikel 8.

g. Lokale ombudscommissie:
een onafhankelijke externe commissie die in tweede instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht; de commissie rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over haar bevindingen en geeft een behoorlijkheidoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;

h. ambtelijk secretaris: de ambtelijk ondersteuner van de lokale ombudscommissie

Artikel 2 Klachten

Een ieder heeft het recht om, over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam, onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Artikel 3 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

a. Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot een bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht in afstemming met de klachtencoördinator direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.

b. formele behandeling in eerste instantie:

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.

c. formele behandeling in tweede instantie:
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij een klacht indienen bij de lokale ombudscommissie.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Elk bestuursorgaan wijst de klachtencoördinator en de plaatsvervangend klachtencoördinator van de gemeente Molenwaard als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator is/wordt betrokken bij de informele behandeling van klachten en zorgt (zo nodig) voor het opstarten van de formele behandeling.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de formele behandeling van een klaagschrift conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elk klaagschrift.

Hoofdstuk 2 Indiening van klaagschriften

Artikel 5 Indiening klaagschriften

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Onder schriftelijke indiening wordt mede verstaan elektronische indiening met gebruikmaking van het daartoe door de gemeente Molenwaard beschikbaar gestelde webformulier. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
   a. de naam en het adres van de klager;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week na ontvangst door de klachtencoördinator bevestigd.
2. Na de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt de klacht of een kopie daarvan aan de klachtenbehandelaar en beklaagde gezonden.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
   a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede lid van deze verordening, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;
   b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;
   c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaatsvond;
   d. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
   e. deze een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
   f. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

2. Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Hoofdstuk 3 Formele behandeling van klaagschriften

Artikel 8 De voor het onderzoek verantwoordelijke personen

1. De informele behandeling van een mondeling ingediende klacht gebeurt door degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De formele behandeling in eerste instantie vindt plaats als volgt:
   a. een klacht naar aanleiding van een gedraging van een griffiemedewerker wordt behandeld door de griffier;
   b. een klacht naar aanleiding van een gedraging van de griffier wordt behandeld door de voorzitter van de raad;
   c. een klacht naar aanleiding van een gedraging van de voorzitter van het college wordt behandeld door de loco-burgemeester;
   a. een klacht naar aanleiding van een gedraging van een lid van het college wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval onderdeel c. van dit artikel van toepassing is;
   e. een klacht naar aanleiding van een gedraging van de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
   f. alle overige klaagschriften worden behandeld door de voorzitter van het college.
   g. een klacht naar aanleiding van een gedraging van een medewerker wordt behandeld door diens direct leidinggevende;
   h. een klacht naar aanleiding van een gedraging van een teamleider wordt behandeld door zijn afdelingshoofd;
   i. een klacht naar aanleiding van een gedraging van een afdelingshoofd wordt behandeld door de algemeen directeur;
   j. een klacht naar aanleiding van een gedraging van de algemeen directeur wordt behandeld door de voorzitter van het college.

3. Bij een langere periode van afwezigheid van de op grond van het tweede lid aangewezen personen die voor het onderzoek naar de klacht verantwoordelijk zijn, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door de persoon die daar op dat moment het meest voor in aanmerking komt.

Artikel 9 Onderzoek

1. De begeleiding van de (in)formele behandeling van klaagschriften vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klaagschrift bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. Zowel klager als beklaagde ontvangen ruim voor de hoorzitting dezelfde relevante stukken.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Het verslag wordt ter kennisneming aan beide partijen toegezonden of uitgereikt.

Artikel 11 Afdoening

1. De klachtbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het verslag van het horen wordt aan dit rapport gehecht. Het rapport wordt ondertekend door de klachtbehandelaar(s) en de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen tien weken of, na verdaging, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift af. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator vóór afloop van de termijn van tien weken schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft binnen de in lid 2 genoemde termijnen schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn.

Hoofdstuk 4 Ombudscommissie

Artikel 12 Klachtbehandeling in tweede instantie

1. Bij de toezending van de bevindingen als bedoeld in artikel 11, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen de lokale ombudscommissie kan verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Op voordracht van de lokale ombudscommissie benoemt het college een ambtelijk secretaris voor de commissie.
3. De ambtelijk secretaris is belast met het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de lokale ombudscommissie tegen de bestuursorganen zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

Artikel 13 Horen

1. De ombudscommissie hoort klager en degene tegen wie de klacht is gericht.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zo nodig stelt de commissie andere belanghebbenden in de gelegenheid zich te doen horen.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de ombudscommissie en de ambtelijk secretaris. Het verslag wordt aan klager en degene tegen wie de klacht is gericht toegezonden of uitgereikt.

Artikel 14 Samenstelling van de commissie

1. De lokale ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. De lokale ombudscommissie regelt de vervanging van de voorzitter.
4. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Artikel 15 Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de lokale ombudscommissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.
2. De voorzitter en de leden van de lokale ombudscommissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het college.
3. De aftredende of ontslag nemende voorzitter of leden van de lokale ombudscommissie commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
4. In afwijking van het bepaalde in de tweede zin van lid 1. kan een lid die tijdens een zittingsperiode de leeftijd van 70 jaar bereikt, niet worden herbenoemd.

Artikel 16 Financiële middelen

1. De voorzitter en de leden van de lokale ombudscommissie ontvangen de volgende vergoedingen voor hun werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten:
   - de voorzitter ontvangt een vergoeding van € 150,-- per dagdeel en een vergoeding van € 40,-- voor elke klacht die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond wordt verklaard en die niet ter zitting behandeld wordt;
   - de leden ontvangen een vergoeding van € 125,-- per dagdeel;
   - de voorzitter en de leden ontvangen een reiskostenvergoeding van € 0,28 per kilometer.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 17 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan de bestuursorganen.
2. Het verslag bedoeld in het eerste lid bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften evenals over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en op de wijze waarop alle klaagschriften in de formele fases zijn behandeld.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 18 Onvoorzien
In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht of deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 19 Nadere regels
Het college kan voor de uitvoering van deze regeling nadere regels opstellen.

Artikel 20 Citeertitel / Inwerkingtreding
1 De verordening kan worden aangehaald als Verordening interne en externe klachthandeling 2015 gemeente Molenwaard.
2 De Verordening interne en externe klachtbehandeling 2015 gemeente Molenwaard treedt (met terugwerkende kracht) in werking op 1 januari 2015.
3 Met ingang van 1 januari 2015 wordt (met terugwerkende kracht) de Verordening Interne en Externe Klachtenbehandeling 2013 Molenwaard ingetrokken.

Zaaknummer : 218432
Besloten in de openbare raadsvergadering van 21 april 2015

De griffier, de voorzitter,

B.J. Nootenboom D.R. van der Borg